
UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Kedua
Sidang Akademik 2002/2003

Februari/Mac 2003

JTP 340 - Pemasaran Perkhidmatan

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi TIGA muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab ENAM (6) soalan. Jawab SOALAN 1 dan SOALAN 2 yang diwajibkan dan jawab EMPAT (4) soalan yang lain.

Tiap-tiap jawapan dimulai di atas kertas baru.

Tuliskan angka giliran anda di setiap kertas jawapan anda.

Baca arahan dengan teliti sebelum anda menjawab soalan.

SOALAN WAJIB

1. Apakah prinsip-prinsip resolusi panduan yang anda boleh lakukan sebagai seorang Pengurus Perkhidmatan Pelanggan (Customer Service Manager) untuk mengatasi masalah di tempat kerja anda.

(20 markah)

2. Mengapa firma-firma perkhidmatan mesti memberi tumpuan (focus) kepada usaha-usaha mereka?

Jelaskan tumpuan-tumpuan opsyen asas (basic focus options) dan ilustrasikan dengan contoh-contoh.

(20 markah)

Jawab **EMPAT (4)** soalan sahaja.

3. Sila kaji kertas biru (blue print) sebuah restoran dan kategorikan tiap-tiap perkhidmatan sampingan yang dijelaskan.

(15 markah)

4. Terangkan peranan perkhidmatan sampingan. Bolehkah peranan tersebut digunakan untuk barangan dan perkhidmatan? Jika ia, bagaimana mereka dapat di kaitkan dengan strategi pemasaran.

(15 markah)

5. Dari perspektif pelanggan, apakah ciri-ciri khidmat yang memberi nilai di dalam servis berkenaan:-

- (a) Laman permainan bowl (Bowling alley)
- (b) Salon rambut/kecantikan (Hair/beauty saloon)
- (c) Klinik pergigian swasta (Private Dental clinic)

(15 markah)

6. Terangkan konsep pengurusan hasil (yield management) di dalam dunia perkhidmatan. Bagaimana ia dapat digunakan di dalam:-

- (a) Hotel bertaraf 5 bintang
- (b) Restoran
- (c) Lapangan golf (golf course)

(15 markah)

7. Terangkan perbezaan kesan (relative effectiveness) di antara risalah (brochures) dan halaman web (website) untuk aktiviti promosi di:-
- (a) Hotel
 - (b) Taman Tema dan Hiburan (Recreation and Theme Park)
 - (c) Perkhidmatan Bot/Feri Ekspres
- (15 markah)
8. Beri dan jelaskan beberapa aktiviti promosi servis (service promotional activities) oleh syarikat servis tempatan yang anda ketahui di dalam hidupan harian anda.
- (15 markah)